图书情报工作
第65卷 第13期 2021年7月

英国白玫瑰大学联盟图书馆本科教学服务特色与启示

■ 张毓晗
电子科技大学图书馆 成都 611731

摘 要:[目的/意义]调查和分析英国白玫瑰大学联盟图书馆的本科教学服务的具体实践和特点,以期为国内高校图书馆开展本科教学支撑服务提供借鉴。[方法/过程]采用文献调查、网络调研、邮件咨询等方法,对白玫瑰大学联盟下属的约克大学图书馆、利兹大学图书馆和谢菲尔德大学图书馆面向本科教学开展的服务展开调查,涉及到方针政策、资源建设、空间再造、信息服务、创新支撑服务等。[结果/结论]为国内高校图书馆本科教学服务提出4点启示:强化为本科教学服务的理念;优化和完善教学资源配置和揭示,促进资源公平获取;提供嵌入用户环境,注入社会目标的配套服务;以用户需求为导向,让图书馆和用户联动、共生。

关键词:本科教学服务 高校图书馆 白玫瑰大学联盟
分类号:G252
DOI:10.13266/j.issn.0252-3116.2021.13.013

1 引言

2018年6月,在新时代全国高等学校本科教育工作会议上,陈宝生部长指出:高教大计、本科为本,本科不牢、地动山摇。2018年9月17日,教育部发布《关于加快建设高水平本科教育全面提高人才培养能力的意见》,对建设一流本科教育、提高人才培养能力做出部署。可以看出,一流本科教育是一流大学的重要基础和基本特征。

高等学校图书馆是学校的文献信息资源中心,是为人才培养和科学研究服务的学术性机构。图书馆提供的丰富的文献信息资源和多样化的服务,是教师教学的强大后盾、学生学习的重要支撑。作为一个不断生长的有机体,高校图书馆一直随着信息环境和信息需求的发展变化进行优化、完善和转型。在建设一流本科教育的背景下,高校图书馆该如何聚焦大学使命,分解建设目标和建设要求,重新定义图书馆的核心职能,转型发展,与时代共振,与用户同频?

近年来在创建一流本科教育的过程中,我国高校图书馆开始意识到资源保障、信息支持、服务保障的重要性,在服务内涵和服务路径上做出了一些探索,开展形式多样的阅读推广活动、图书馆空间再造、增加本科生用书比例、引进国外名校教材教参等[1]。但整体看来,本科教学服务的层次和水平较低,新技术的应用较落后,师生的相关教学资源需求无法得到充分满足[2]。

在本科教学服务方面,同为英国白玫瑰大学联盟成员的约克大学图书馆、谢菲尔德大学图书馆和利兹大学图书馆在主动顺应高等教育改革方面做出了一些成绩。自1963年《罗宾斯报告》发布后,英国高等教育逐步由传统的精英教育向大众化教育发展,其人才培养模式呈现出科研与教学并重、注重创新创业教育等特点[3]。2016年,为凸显教学的本源地位,英国政府启动实施了"教学卓越框架"(Teaching Excellence Framework,TEF),以评估英国高校本科课程的教学质量。该框架从教学质量、学习环境和学习结果与获得3个维度、10个细化指标来进行评估,已成为英国高校公认的评估指标。根据TEF的指标体系,学生满意度、学生成就、就业率等是教学质量的重要评选标准,细化指标包括:①为学生提供富有挑战和激励的交流机会;②硬件与数字资源能有效地支持学生学习;③能够接触和参与学术前沿、研究与专业实践;④能有效地帮助学生培养独立性、提高知识水平和理解能力;⑤提升就

作者简介:张毓晗(ORCID:0000-0003-4625-5749),副研究馆员,硕士,E-mail:yhzhang@uestc.edu.cn。
收稿日期:2020-12-24 修回日期:2021-03-21 本文起止页码:128-136 本文责任编辑:易飞

张毓晗. 英国白玫瑰大学联盟图书馆本科教学服务特色与启示[J]. 图书情报工作,2021,65(13):128－136.

业能力和可迁移技能等。该指标体系在一定程度上可以视作是本科教学独有的需求。3所高校在历年的TEF评估中都名列前茅,在本科教学方面均取得了令人瞩目的成绩。3所图书馆作为一流研究型大学配套的图书馆,以促进学生全面成长为基本出发点,深入挖掘、开发、识别用户的隐性需求,与图书馆的服务能力进行匹配,从资源保障、空间再造、信息素养嵌入、技术驱动等多方面开展服务,亮点突出、特色鲜明。其实践是英国高校图书馆顺应高等教育变革的一个剪影,在一定程度上反映了英国高校图书馆本科教学服务的发展方向。他山之石,可以攻玉。笔者以这3所高校图书馆作为研究样本,通过网络调研、文献调研、邮件咨询等方式,分析和总结其服务于本科教学的主要内容、模式和特点,以期为我国高校图书馆的本科教学服务实践提供借鉴。

2 白玫瑰大学联盟图书馆的本科教学服务实践

2.1 战略规划引领本科教学服务

3所高校图书馆把本科教学服务提到了战略高度,在各自的图书馆发展战略中明确了本科教学服务的目标、工作重心和实施路径。

约克大学图书馆在2015－2018发展战略中提出,图书馆将通过获取知识、保障教学、促进卓越研究等手段来支撑约克大学的教学战略和研究战略需求。2018－2020年发展战略则进一步指出,通过空间、学术和技能3个维度开展服务,为学校提供一流的馆藏、设施和服务。

利兹大学图书馆在2016－2021发展战略中指出,创造、传播和应用知识是利兹大学的战略目标之一,图书馆将在这方面发挥至关重要的作用,图书馆同时是重要的文化中心,将通过独特的藏品、丰富的资源、专业的知识和创新的服务来服务于学校和社会,并明确了4个实施路径:完善馆藏促进学术研究、为学生提供更多的机会、在研究和创新中合作、建立更有效的组织[4]。

谢菲尔德大学图书馆致力于为学生提供研究导向的教学配套服务。图书馆在其战略规划中指出,面对复杂的信息环境,图书馆应通过用户和内容的互动促进知识发现、知识学习和知识创造。图书馆应积极参与学校的学习与教学计划,与教师团队和学生不断合作,完善服务内容、优化空间设施、改变图书馆数字渠道的呈现方式,让学生具备在研究领域所需的能力、信息和数字素养技能,成为有影响力的数字公民[5]。

从3所图书馆的战略规划中,可以剥离出几个关键词:馆藏、空间、研究导向、知识服务、数字呈现、合作与创新。这些词明确指出了本科教学服务在未来一段时间的内容和发展方向,即依托馆藏和空间,坚持研究导向、强化知识服务、提升数字呈现,鼓励合作和创新、最终目的是给学生赋能,让学生成为独立的人、会思考的人、自信的全球公民。

2.2 多方位的本科教学资源支持

在战略上擘画未来之外,3所图书馆紧紧抓住资源为王的理念,从馆藏资源和空间资源两个方面不断拓展,提供多方位的支持。

2.2.1 需求驱动的馆藏建设模式

需求驱动的资源采访模式将采购的主导权交付给读者,使馆藏建设和用户服务得以充分结合。3所图书馆在馆藏建设上,均采用这种模式。约克大学图书馆采用用户驱动的资源采访模式,资源采访经费根据学院规模和历年的经费使用情况落实到各学院。各学院配有专门的联系馆员,负责与学院对接,了解需求、收集需求,再把需求反馈给采访馆员,完成相应的采访流程。每年的MoreBooks活动也是读者深度参与馆藏建设的途径之一。读者在线选择图书,需求量和与馆藏的相关度是决定图书是否被采购的重要依据。在整个环节中,用户的需求得到了最大程度的尊重,真正做到了资源采访用户做主、需求做主。

利兹大学图书馆则采用内外两手抓的方式进行资源建设。对内与约克大学图书馆类似,通过学科联系人与院系紧密合作,以确保所购资源满足学术需求;电子图书采用循证(evidence-based)的原则,通过交叉比较出版商和供应商提供的使用数据来决定购买哪些电子图书。对外采用校园之上(above campus)方法,通过区域合作实现纸质资源的协调,以解决因经费限制而导致的非特藏类纸本资源不足。

谢菲尔德大学图书馆于2018年启动了电子图书用户驱动采购模式。在这种模式下,推荐阅读清单和需求清单在发现系统中可见,仅当电子图书的内容被学生访问时,资源采访才被触发。该模式使电子图书的采访实现了用户驱动,确保了资源使用率。

2.2.2 教参资源网络化建设

教学教参资源电子化、网络化可使教学资源最大限度地得以整合和利用。Reading list是英国大学常见的课程书单。高校图书馆负责系统平台搭建,院系授

课教师提供所授科目的教材和教参清单，再由学科馆员或编目人员对资源进行匹配。学生登录平台后就可清楚地知道学习的不同阶段该阅读哪些参考书。

约克大学图书馆、利兹大学图书馆、谢菲尔德大学图书馆均建立了各自的 Reading list 系统。约克大学图书馆和谢菲尔德大学图书馆将 Reading list 系统集成到学校的虚拟学习环境（virtual learning environment）中，有效提升了课程清单的可见度和影响力。利兹大学图书馆则将 Reading list 放在图书馆官网醒目的位置，方便用户知晓和使用。

在内容建设上，3 所图书馆均强调资源的分级。约克大学图书馆将资源分为基础类（essential）和推荐类（recommended）；谢菲尔德大学图书馆对核心资源（key reading）进行标记；利兹大学图书馆将课程书单分为核心图书（core texts）、普通图书（general texts）以及核心期刊文献（key journal texts）等类别。资源分级能够帮助学生快速定位所需资源，节约时间，也方便学生进行时间规划和时间管理。此外，约克大学图书馆要求教师在提交清单时明确版本信息，避免了版本差异对学生造成困扰。

在资源更新上，每学期结束前的 1－2 个月，学科馆员将会和院系教师联系，提醒更新课程清单，同时启动系统支持服务。3 所图书馆面向学院、通过线上＋线下的方式为教师和学生提供有针对性的辅导。在 3 所图书馆的主页上均能看到详实的系统使用指南以及辅助性视频资料。在约克大学图书馆，教师可在线预约 1 对 1 的培训，学科馆员也可前往面向院系进行培训。利兹大学图书馆使用自建系统，图书馆与相关部门共设咨询窗口，为读者提供咨询。谢菲尔德大学图书馆则在疫情期间以网络研讨会的形式为教师提供相关服务。

2.2.3 两手抓，促进热门纸质资源公平获取

在网络资源建设之外，3 所图书馆采取两手抓的方式促进纸质馆藏的有序流通、公平获取。一是对教材、教参等热门馆藏进行单独管理。约克大学图书馆和利兹大学图书馆分别设立了核心图书阅览室和热门馆藏区，主要收藏 Reading list 上的教材和教参，区域内的图书分别可借阅 4 小时和 1 天[6]。谢菲尔德大学图书馆建立了核心图书复本制度，相关图书被贴上绿标，不能外借，以确保教材和教参至少有一本在馆[7]。

此外，3 所图书馆先后调整纸质图书借阅规则，根据预约情况动态调整图书的借阅期限。以约克大学图书馆为例，外借图书如被预约，系统会动态调整该图书的借阅时长，并发出催还通知。非假期时段，教职员工需在收到通知的 7 日内归还图书；学生和校外读者需在 3 日内归还图书[8]。

上述举措使图书馆实现了基于用户需求的资源调度，确保了学生对热门资源的公平获取，提高了纸质资源的流通效率，大大提升了读者满意度。2012 年约克大学图书馆的读者满意度仅为 70%，2013 年实行弹性借阅制度后，用户满意度达到 90%[9]。

2.3 一站式的学习、共享、休闲空间

在白玫瑰大学图书馆看来，图书馆不仅是一个建筑，更是建筑、资源、技术的融合。它们基于共享的理念，以读者为中心，以读者需求为导向，整合了图书馆的多种文献资源类型，打造了可供学习、交流和知识共享的一站式“虚拟＋实体”的学习空间。

约克大学图书馆从不同类型学习需求出发，将阅读空间分为静默区（silent zone）、安静区（quiet zone）和讨论区（studious buzz）；讨论区配备大屏、电脑、白板等，提供自助打印、复印和扫描等服务；并为残障读者提供专属空间、设施和文献信息服务。谢菲尔德大学图书对馆舍空间、资源和设施进行组合，打造了信息共享空间（information commons），包含学习座位、个人学习空间和团队研修空间，配备授课式课程书籍和自助设施，还设置了咨询区和拜访区，由专业馆员为学生提供服务，满足学生学习、思考、交流与讨论的需求，为用户打造了一个新的学习和交流平台。利兹大学图书馆根据学生需求，不断完善空间的设施和类型。在西楼图书馆的学习仓内，增加了阅览桌上的电源、可单独控制的照明、USB 接口等。为研究人员量身打造了 Researcher Hub，并开展相关研究，以提高空间的利用率，更好地促进跨学科沟通和交流。

此外，3 所图书馆基于健康生活、健康学习的理念，让图书馆成为一个放松身心、享受生活的空间。约克大学图书馆开设了学生厨房，内设微波炉、热水壶和直饮机，学生无需离开图书馆就可准备简单的热食。谢菲尔德大学图书馆打造了花园屋——一个如同花园般的空间，配备了沙发、植被、休闲类读物，供学生休息和放松。利兹大学图书馆根据国际学生的意见反馈，在图书馆安装了热饮水机。

在物理空间之外，创建协作共享的虚拟空间是白玫瑰大学图书馆一直以来的努力方向。约克大学图书馆致力于为用户提供 24/7 且能直达用户桌面的虚拟服务，了解用户对在线学习的需求，为其提供定制服务。利兹大学图书馆基于用户研究，完善发现系统的

搜索功能,在门户中集成了 LibKey 工具,使用户能更方便地访问 PDF 文件;将同一书名的不同版本集成在一起,方便从引文的角度来跟踪文献[10]。谢菲尔德大学图书馆面向残障用户,建立全纳性学习网页,整合图书馆的纸质和数字资源、无障碍空间、辅助软件和设施等内容,还可在线查看图书馆的虚拟导览和 how-to 导览,为残障用户打造了一个协作学习和开放资源获取环境。

2.4 覆盖课程内外的本科教学信息支撑服务

3 所图书馆以信息服务为媒介,将服务的触角从课堂上延伸到课堂外,覆盖教学和科研,形成了完整的服务链条。

2.4.1 信息素养教学嵌入课程体系

与国内各高校图书馆开设文献检索课、信息检索课的实践不同,约克大学、利兹大学、谢菲尔德大学图书馆将信息素养、数字素养教学嵌入相应课程。

约克大学图书馆采用多样化的教学方式来嵌入课程,提升学生的参与度,包括翻转课堂、混合教学、基于课堂教学工具 KAHOOT 的在线测试、在线讲座等。嵌入的内容根据受众需要进行定制,包括学科资源概览、文献检索技能、Spreadsheets(电子制表软件)基础、时间管理、批判性思维、研究数据设计和管理等。

利兹大学图书馆为教师提供 Skills@ Library 服务,并为教师配备学习顾问,与教师一起分析需求,通过靶向式的诊断服务明确各课程所需信息技能,一起设计课程内容、通过教师和学科馆员共同授课[11],使信息素养教学惠及所有学生。

谢菲尔德大学图书馆面向各院系,提供形式多样的嵌入式教学,有嵌入实体课堂的讲座、研讨、演示[12],通过"信息技能资源"计划进行在线辅导;梳理出该馆的信息和数字素养框架,涉及 6 个维度、3 个层次[13];整合了图书馆可嵌入课程体系的内容,包括学科导航、信息和数字素养框架、在线信息和数字素养指南和视频等,并向教师提供将上述内容嵌入虚拟学习环境(VLE)的操作步骤和视频。

2.4.2 涵盖学习全过程的技能辅导

3 所图书馆将服务支持从课前、课中延伸到课后,为学生提供全过程、涵盖多种作业业态的技能辅导。

利兹大学图书馆的技能辅导覆盖了作业的各个阶段,可总结为作业前准备、作业中撰写和改进、作业后陈述,内容包括作业规划、论文写作、参考文献注释、编辑和校对、现场陈述、海报展示等,见图 1。



图 1 利兹大学图书馆的技能辅导

谢菲尔德大学图书馆和约克大学图书馆不仅培养学生的资源发现和获取、学术写作等能力,还注重培养学生使用图像、音频、视频和可视化手段一体化呈现信息的能力以及线上和线下利用海报、现场演讲、社交媒体展示的能力,具体如图 2 所示:

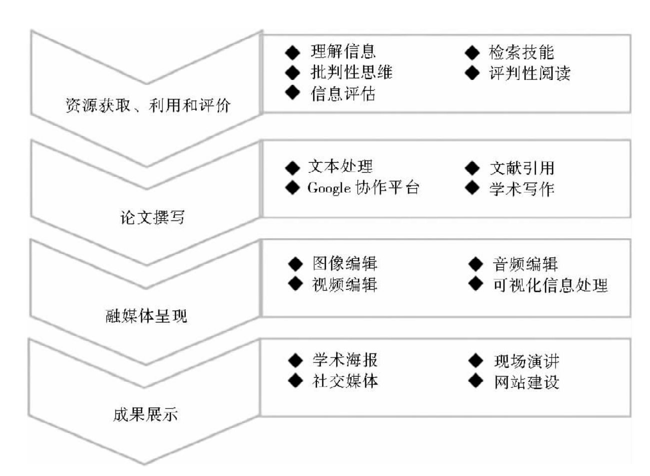


图 2 谢菲尔德大学图书馆和约克大学图书馆的技能培养

2.5 聚焦创新能力提升的科研支持服务

白玫瑰大学联盟图书馆重视探索性学习、研究型学习,以资源和服务为抓手,采取多种手段提升学生的研究兴趣、研究能力、实践能力、就业能力和创新能力。

在服务内容上,约克大学图书馆致力于为学生提供坚实且具有迁移性的技能,服务内容涵盖研究管理和领导力、如何寻求工作和生活的平衡、伙伴关系、合作与公民参与、职业发展与就业能力、公共参与和沟通等,以帮助学生在学习和职业生涯中走得更远[14]。利兹大学图书馆则主要从学术技能、论文撰写、研究伦理、数据保护、职业发展、获得资金和论文发表等方面为具有科研需求的学生提供帮助[15]。谢菲尔德大学图书馆则从计划、实践和分享 3 个维度为学生提供科研支持服务。"计划"从信息资源、系统综述、研究数据计划、版权建议、引用管理等方面展开;"实践"重点关注开放研究、文本和数据挖掘、数据可视化、文化遗产类特藏;"分享"聚焦学术出版、开放获取、数据公平、版权和许可等方面[16]。

在服务形式上,3 所大学图书馆均采用研讨会和

活动相结合的形式。研讨会一般为小型规模,控制在 20－30 人左右,方便与学生进行互动和交流。谢菲尔德大学图书馆针对科研支持的各个维度,有针对性地收集和整合了业界的相关活动,在图书馆主页上进行集中展示。利兹大学图书馆针对拖延症这一学生和科研人员经常遇到的问题,推出了主题为“闭嘴,写吧”的活动,以情景化的方式让参与者了解和掌握应对拖延症的技巧。约克大学图书馆于 2019 年推出数字创意周活动,档案管理员、图书管理员和学生一起挖掘特藏资料背后的故事。学生在活动中可以学习图像编辑、音频编辑、视频编辑、可视化和编码、应用程序创建和增强现实等方面的知识和技能,并通过独立或团队协作的形式,以数字化的形式呈现出个人对特藏材料的理解。

在服务手段上,数字＋、网络＋、新媒体＋是 3 所图书馆的共同选择。特别是面对新冠疫情,3 所图书馆不囿于图书馆的物理范畴,大力拓展虚拟空间服务,机构知识库、MOOC、网上研讨会、在线教程、在线咨询等在线服务形式不断出现,极大满足了学生在线学习的需求。约克大学图书馆推出的 MOOC“Becoming a digital citizen”,近 9 千人注册学习,其内容被其他教学项目所采用。利兹大学图书馆开设的 MOOC“Critical thinking at university: an Introduction”进入了在线免费资源和 MOOC 的前 100 强。

2.6 其他教学支撑服务

为更好地支持本科教学服务,3 所图书馆基于各馆情况,了解需求,通过具体的服务和研究项目,为本科教学提供支撑服务。

为帮助学生应对考试,各图书馆推出了个性化的服务项目。利兹大学图书馆联合利兹大学学生会和学工部,推出专注涂色减压(mindfulness coloring)项目。谢菲尔德大学图书馆在备考和考试期间引入短期运动课程和拉伸课程,鼓励学生健康学习。约克大学图书馆则建立了 Exam Papers 数据库,提供各课程往年试卷的电子版。

谢菲尔德大学图书馆尝试将资源建设和阅读推广进行融合,启动了多元化阅读(reading for diversity)项目。图书馆每个月通过社交媒体推出特定主题(有色人种、少数民族、国际作家等),邀请学生和教职员工进行相关图书推荐,以提升被忽视群体的社会地位和话语权。

2020 年,因为疫情很多学生不能到馆学习。为给学生创造在馆学习的感觉,约克大学图书馆启动了“住家图书馆”(Library Home From Home)项目,集成了图书馆各区域的图像、虚拟版的“反馈墙”、图书馆主馆夜晚的声音集锦等[17],让图书馆的氛围时刻陪伴着学生。

3 白玫瑰大学图书馆本科教学服务的特点

3.1 均衡发展,基础设施建设多元化、全面化

资源和空间作为基础设施,是服务顺利开展、有效推进的基础和保障。白玫瑰大学图书馆在基础设施建设上坚持两手抓:一手抓物理基础设施建设,包括空间和纸质资源。构建多样化物理空间,在物理空间建设中重视空间和资源的融合交汇,营造协同创新环境,不断延展图书馆空间的语义,图书馆不仅是学习中心、信息中心、知识中心,也是体验中心、共享中心、休闲中心和发展中心。一手抓数字基础设施建设,注重标准数字资源的揭示、虚拟空间的打造等。利兹大学图书馆为特殊收藏启用描述性内容的“众包”。3 所图书馆在其官网上建立了较为完备的数字资源集合,使用指南、资料手册等均可在线获取。此外,在新冠疫情期间,3 所图书馆加大了数字基础设施建设的力度,通过互联网、云存储等技术,采用馆际互借、虚拟学习环境、合作协议等方法不断扩大在线信息资源集合,通过 7 * 24 能直达用户桌面的虚拟服务来适应以数据密集型为基础的科学研究第四范式的发展要求。

随着信息技术发展和信息环境的改变,图书馆的基础设施建设势必走上实体资源、物理空间、数字资源、虚拟空间均衡发展的道路。新冠疫情作为黑天鹅事件,更是给高校图书馆敲响了警钟,数字资源的规范和揭示、数字生态的培育等将成未来建设的重点。

3.2 需求驱动,服务方式柔性化、精准化

白玫瑰大学图书馆在需求驱动理念的引导下,充分利用信息技术和网络技术,突破传统图书馆场域中的互动方式,在更广阔的时间维度和空间维度上与用户互动,多渠道引导用户表达需求、在此基础上挖掘需求、理解需求,将需求与图书馆的服务功能和服务能力进行匹配,找到服务的切入点,再通过柔性化和精准化的服务去贴合需求、满足需求。约克大学图书馆的弹性借阅制度正是通过意见反馈了解到需求,对需求进行分解和识别,再在反复征集多方用户需求的基础上推出的柔性解决方案。利兹大学图书馆通过与研究人员合作和交谈,以此获知图书馆在用户的研究生命周期中的切入点是什么。谢菲尔德大学图书馆的电子图书采购实现了无缝融入用户的使用过程,用户无需填

写荐购清单,点击即代表着资源访问的开端。

从白玫瑰大学联盟图书馆的实践看出,需求驱动意味着需求是真实存在的,但也是隐藏的,需要识别和重新定义,在此基础上提供的柔性化和精准化解决方案只是在充分理解前置条件下的一个最优解决方案。要想实现这样一个良性循环,需求是基础、识别是关键、对话是渠道、合作是动力、技术是保障。可以说,需求驱动的理念将服务的触角延伸到一切有需求存在的地方,已成图书馆服务的新生态。

3.3 融入情境,服务维度一体化、细粒度

3 所图书馆秉承开放、兼容的服务理念,服务内容逐渐从大而全转变为全而细,做到了教学和科研全覆盖,以教学为依托,支撑教师和学生的科研需求,形成完整的服务链条。从基础的教学、教参资源的建设到核心馆藏管理,从信息素养嵌入课程到技能辅导覆盖作业全过程,从科研伦理到研究数据计划,从科研协同到职业发展,由浅至深、循序渐进、精心设计,突破图书馆物理空间的限制,将服务融入用户的使用情境,不断扩大服务的覆盖面。

在服务内容全面的基础上,3 所图书馆将服务对象进行了细分,基于用户反馈和数据分析,提取用户群体的需求特征,建立科学合理的用户服务框架,提升服务的细粒度。约克大学图书馆、谢菲尔德大学图书馆均以项目化的方式,分析大一至大四不同年级学生对信息素养的需求,有针对性地提供适应于不同学生层级的、嵌入课程的信息素养教学,以细粒度的服务满足用户的个性化需求。

一体化强调服务的全面性和集成性,细粒度追求服务的个性化和定制感。3 所图书馆以实践表明,以点、线为基础定制服务,从面、体覆盖上扩展维度,融入使用情境、嵌入用户环境,将成为图书馆服务范式的新方向。

4 启示

4.1 以本为本,守正创新,强化为本科教学服务的理念

党的十九大以来,我国高等教育进入内涵式发展新阶段,本科教育全面振兴,本科教育在高校中处于核心地位。高校图书馆作为学校的文献和信息中心,必须使自身的建设和发展与高校的整体发展同频共振。首先从理念上,要强化"以本为本"的服务理念,深入理解本科教育目前面临的任务和要求,找到本科教育与图书馆服务之间的连接点和契合点。

自 2018 年以来,教育部先后发布了《关于加快建设高水平本科教育全面提高人才培养能力的意见》《关于实施一流本科专业建设"双万计划"的通知》《"六卓越一拔尖"计划 2.0 文件》《关于加强和规范普通本科高校实习管理工作的意见》《关于深化本科教育教学改革全面提高人才培养质量的意见》等系列文件,核心是做强一流本科、建设一流专业、培养一流人才,激发学生学习兴趣和潜能,增强学生的实践能力、创新精神和社会责任感,培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。日前发布的《全国普通高校本科教育教学质量报告》指出,部分高校本科教育存在人才培养中心地位未完全落实、教学模式创新性不足等问题[18]。

从上述文件和报告可以看出,大学的核心任务将围绕学科建设和人才培养展开。高校图书馆作为学校教学和科研的重要支撑部门,服务一流"本科教育"必须围绕这两个点展开,且二者同等重要,在服务手段上要突出新技术的应用,以满足翻转课堂、混合型教学、小班小学等新型教学方式的需要,激发学生的兴趣和潜能。调查显示,高校图书馆本科教学服务的层次和水平较低,新技术的应用较落后,且高校图书馆的资源建设和用户服务有重科研轻教学的倾向[19]。大部分高校图书馆推出的服务不能满足服务于本科教学的全部需求,即使从事了相关工作,以基础性工作为主,创新型服务工作较少[20]。服务内容和服务手段折射出高校图书馆的服务理念。高校图书馆必须聚焦大学使命,认识并分解本校本科教育的主要目标、具体要求、核心任务、关键所在、薄弱之处,在学习和借鉴的基础上,重新定义高校图书馆的核心职能。不断深化服务理念、创新服务模式、完善服务内容、注重服务细节、突出服务个性、提升服务效能。在组织架构层面,以服务教学为核心重构服务和管理体系,加强机构之间、部门之间的沟通和合作,提升跨界融合能力;在服务体系层面,以嵌入用户环境为中心,以文献保障为基础,将学习资源和空间资源整合,提升资源和服务的融合能力;在技术层面,充分利用现代信息技术,提升图书馆服务和现代信息技术、网络技术的深度融合,解决服务模式的创新问题。

4.2 优化和完善教学资源配置和揭示,促进资源公平获取

白玫瑰大学图书馆通过多种方式满足师生对教学资源的需求,将资源采访用户驱动、电子教参系统纳入教学管理平台、设立核心资源阅览室、提供学科导航、

建立试卷数据库等,从而确保资源的全面性、实时性和有效性。

针对教学资源,国内高校图书馆的主要服务方式包括资源荐购、电子教参服务、在线教学平台、教参阅览室、学科导航等。笔者登录了 36 所 A 类双一流大学图书馆的官网,对其教学相关资源的服务情况进行了调研,结果如表 1 所示:

表 1 "双一流"高校图书馆教学资源服务情况

维度	服务内容	院校数目/个	占比/%
资源荐购	读者向图书馆推荐有关学习、教学和科研的纸质和电子资源	36	100.00
电子教参平台	将课程资源进行整合	18	50.00
学科导航	对特定学科领域的文献资源、网络资源、工具和图书馆服务进行搜集和组织,并提供浏览、检索、导航等服务	13	36.10
弹性借阅期限	根据图书预约情况动态调整借阅期限	9	25.00
在线教学平台	针对学习课程开发在线平台,可在线学习、在线测试及在线咨询等	8	22.22
教参阅览室	图书馆教参资源、工具书等的集中展示	6	16.67
试卷数据库	针对各课程历年试卷的在线平台	0	0

由表 1 可见,各图书馆从维度上进行了不同程度的覆盖,但整体而言,服务的覆盖面有待提升,服务内容有待完善。资源荐购作为读者和图书馆联系的纽带,做到了 100% 的覆盖,但在其他服务方式上,情况不甚乐观。提供电子教参平台的图书馆仅占 50%;提供学科导航、弹性借阅期限、在线教学平台、教参阅览室的占比分别为 36.1%、25%、22.22%、16.67%;无图书馆提供试卷数据库服务。从服务质量上看,电子教参系统和在线学习平台功能封闭,除上海交通大学、清华大学、厦门大学等将教参系统融入教学系统外[21],大部分教参系统仅在图书馆层面运行,与选课系统不能融合,与课程和整个教学体系的融合关联度有待提升。2015 年,985 高校图书馆中尚有 31 所图书馆搭建了各种类型的学科服务平台,但截止到 2020 年,仅有 13 所双一流高校图书馆搭建了学科服务平台。有的高校图书馆提供了学科导航,但仅将网络信息资源进行简单的聚合,缺乏对学科内容的深层次挖掘[22]。

根据 2019 年度高校图书馆基本数据排行榜,双一流高校图书馆的文献资源购置费均值达 3 768 万元,排名第一的中山大学图书馆的购置经费高达 1.3 亿元[23]。在经费充足的情况下,文献资源建设应以学科建设和本科教学目标为导向,多渠道、多手段开展课程信息、学科资源、用户需求调研,在全面了解、客观评估用户需求和反馈的基础上,从基础知识、专业知识、学科前沿等方面统筹规划,数字资源和纸质资源协调发展,常规资源和网络资源相互补充,自建资源和共建资源共同发展,兼顾系统性与完备性、学术性与实践性、独立性与交叉性、动态性和新颖性,为本科教育、提升学生的学习能力和创新能力提供充足、专业和高效的信息资源保障。在此基础上,以用促藏,加强纸质馆藏、数字馆藏、纸质与数字一体化的揭示、分析、整合和可视化呈现,以提高资源的显示度和可用性,让馆藏资源活起来,动起来,为一流本科教学提供全面、准确、客观的信息服务。加强共建共享,将高校图书馆的馆藏资源嵌入到网络教学平台中,融入教学体系中,为本科教育提供有效的文献保障和技术支持。在优化和完善资源采访和资源揭示的基础上,从借阅制度和借阅空间两方面入手,深入调研、科学谋划、合理布局,提升教学资源的利用率,促进教学资源的公平获取。

4.3 提供嵌入用户环境,注入社会目标的配套服务

白玫瑰大学图书馆非常重视按照学科或者课程整合图书馆的资源,打造了贯穿教学全过程、嵌入用户环境、线上线下并行、多维度、立体化的支撑体系,内容既包括资源获取、资源挖掘、资源评价等内容,更涵盖了沟通和协调能力、表达能力、批判性思维、融媒体知识、创新能力、实践能力、就业常识等,核心是培养人、促进人、塑造人、发展人。

高校的核心任务是培养人。中国的本科教育多年来在人才培养方面进行了不断的研究和实践,但社会层面依然认为大学生的创新意识不强,创造力潜质培养不够[24]。由科学而达至修养是现代大学人才培养的一个基本特征。扎实的学科基础、宽广的视野、沟通能力、表达能力、科学实践方法和实践能力是大学生应具备的素养,跨学科、跨领域的协同创新是培养创新精神和创新能力的重要途径。高校图书馆需要做的就是坚持"以生为本",通过多样化的资源和服务来帮助学生积蓄这些能力,在科研、实践中内化为基本素养。近年来,我国高校图书馆面向本科教学积极开展了多样化的服务,主要集中在阅读推广和信息素养服务方面,面向课堂教学方面的服务相对较少,对于促进本科生

创造创新、增强动手实践、拓展思维能力的新型资源和服务涉及不多[1]。

高校图书馆在服务上不应局限于为学生提供学习资源和学习空间、提升学习能力,应根据本科教育的需求,按照教学周期的变化,采用"目标+嵌入过程+资源服务一体化"的理念设计服务框架。以培养思想有定力、学习有能力、实践有动力、"双创"(创新创业)有活力、就业有实力、融入有潜力、发展有魄力的人才为培养目标;坚持资源服务一体化的服务理念,有资源的地方有服务,有服务的地方有资源;将服务嵌入用户环境,实现无缝地、动态地、交互地融入用户,将服务的触角延伸到一切有需要存在的地方,不断拓围、增量、提质、创新,朝着保证高素质人才培养,保障提供丰富教学资源、延伸教育、发展和创新教育职能的转变[25]。

4.4 以用户需求为导向,让图书馆和用户联动、共生

白玫瑰大学联盟图书馆从技术手段出发,引导用户合理表达自己的显性和隐形需求,准确识别、精准匹配,找到服务的最佳切入点。不断挖掘用户潜能,赋予用户更多的角色,在信息素养嵌入、借阅规则调整、资源采访、学习空间打造等服务领域,学生和教师都发挥了积极的作用,他们既是资源的使用者,也是资源的体验者和建设者。

相比之下,我国高校图书馆对读者角色的定位不够全面,师生需求的调研活动开展较少,同教学部门合作不够深入,信息反馈系统的建立尚不完善,图书馆的教学参考资源同广大师生的教学科研需求没有有机结合起来,读者即为资源的理念没有形成,图书馆服务难以满足读者的个性化需求[26]。信息时代和大数据时代,图书馆服务于本科教育的场景不再局限于图书馆的物理空间,服务环境、运行格局、方法手段都发生了深刻的变化,服务环境泛在化、服务格局一体化、服务途径多向化、服务方法多样化、服务方式多元化。在这种情况下,用户既是服务的接受者、也是服务的创造者,服务主客体不断转换。高校图书馆应强化以读者需为导向的服务理念,通过服务主体和服务客体之间的双向反馈,促进图书馆和用户之间的互联互通,让图书馆成为一个与用户共存、共同促进与发展的有机信息资源体。基于共生理念,在挖掘需求、理解需求的基础上,从教和学两个维度,从空间、资源、服务、技术等维度不断优化资源配置,确保服务的精准化、专业化、柔性化、个性化,让服务和需求真正匹配,让服务和教学精准对接。

参考文献:

[1] 蔡迎春.大学图书馆服务一流"本科教育"创新路径[J].图书馆学研究,2020(19):72-80.

[2] 黄晓斌,杨敏.世界一流大学图书馆为本科教学服务的做法与启示[J].图书馆论坛,2019,39(7):136-143.

[3] 黄兴胜.近年来英国高等教育的发展特点、趋势及启示[J].世界教育信息,2019,32(7):7-13.

[4] Library strategic plan[EB/OL]. [2020-08-14]. https://library.leeds.ac.uk/info/1605/strategy_and_policies/169/library_strategic_plan.

[5] Student learning and success[EB/OL]. [2020-07-23]. http://librarysupport.group.shef.ac.uk/strategicplan/index.php/student-learning-and-success/.

[6] What can I borrow? [EB/OL]. [2020-07-23]. https://library.leeds.ac.uk/info/1201/borrow_renew_return/19/what_can_i_borrow.

[7] Guide to borrowing[EB/OL]. [2020-08-15]. https://www.sheffield.ac.uk/library/services/borrow.

[8] Borrowing[EB/OL]. [2020-08-14]. https://www.york.ac.uk/library/borrowing/#tab-4.

[9] Flexible loans[EB/OL]. [2020-08-15] https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/4_12.pdf.

[10] Library strategic plan[EB/OL]. [2020-08-14]. https://library.leeds.ac.uk/info/1605/strategy_and_policies/169/library_strategic_plan.

[11] Library support for your teaching online[EB/OL]. [2020-07-20]. https://library.leeds.ac.uk/news/article/1000/library/114/library-support-for-your-teaching-online.

[12] Developing your students' research skills[EB/OL]. [2020-10-20]. https://www.sheffield.ac.uk/library/teach/idl.

[13] Information and digital literacy framework[EB/OL]. [2020-12-20]. https://www.librarydevelopment.group.shef.ac.uk/idl_framework/idl_framework.pdf.

[14] Research student training[EB/OL]. [2020-12-20]. https://www.york.ac.uk/staff/research/training-forums/research-excellence-training-team/research-students/.

[15] Study and research support[EB/OL]. [2020-12-20]. https://library.leeds.ac.uk/info/1407/workshops/126/staff_and_phd_workshops_and_events.

[16] Information for researchers[EB/OL]. [2020-12-20] https://www.sheffield.ac.uk/library/research.

[17] Library home from home[EB/OL]. [2020-12-20]. https://www.york.ac.uk/library/home-from-home/.

[18] 中国政府网.教育部发布《全国普通高校本科教育教学质量报告(2018年度)》[EB/OL]. [2020-12-10]. http://www.gov.cn/xinwen/2020-06/28/content_5522305.htm.

[19] 陈俊恬.高校图书馆为本科教学服务的用户满意度测评[J].图书馆学研究,2015(17):66-71.

[20] 徐春,张静,卞祖薇."双一流"建设背景下高校图书馆教学支

持服务现状及发展对策研究[J]. 图书馆研究,2020,50(4):50 –58.
[21] 陈铭,叶继元. 高校图书馆电子教参服务的进展与问题探讨[J]. 大学图书馆学报,2017,35(5):66 –73.
[22] 肖希明,尹彦力. 服务于“双一流”建设的高校图书馆信息资源建设[J]. 图书馆建设,2018(4):79 –84.
[23] 2019 年度高校图书馆基本数据排行榜[EB/OL]. [2020 –12 –21]. http://www.scal.edu.cn/tjpg/202011160231.
[24] 李延保:双一流背景下高校人才培养目标如何定位[EB/OL]. [2020 – 12 – 21]. https://learning.sohu.com/20161210/n475495999.shtml.
[25] 杨福进. 在新时期下高校图书馆教育职能的演变[J]. 中国教育学刊, 2015 (S2): 266 –267.
[26] 彭锐,王春兰. 地方高校图书馆面向本科教学服务现状调查分析[J]. 图书馆学刊,2016,38(11):57 –61.

Practice and Revelation of Services for Undergraduate Education in the Libraries of White Rose University Consortium

Zhang Yuhan
Library of University of Electronic Science and Technology of China, Chengdu 611731

Abstract: [**Purpose/significance**] The paper investigated and discussed the contents and patterns of services for undergraduate education in York University Library, Leeds University Library and Sheffield University Library which belong to White Rose University Consortium and accordingly put forward some suggestions for domestic university libraries. [**Method/process**] By means of literature survey and online investigation and consultation by email, the paper made an analysis of the services for undergraduate education, focusing on strategies, collection construction, space reconstruction, information literacy service and innovation support service. [**Result/conclusion**] The paper put forward some suggestions for domestic academic libraries, including strengthening the idea of serving undergraduate education, optimizing and improving the allocation and description of teaching resources to bring about the equitable access to resources, providing support services embedded in users' environment and injected with social goals, acting driven by patron's demands, mutualizing and coexisting with patrons.

Keywords: undergraduate education service academic libraries White Rose University Consortium